

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemasaran di dalam dunia bisnis saat ini meningkat dengan sangat cepat. Peran serta teknologi menjadi semakin mudah karena pengolahan data atau informasi sangat dibutuhkan agar yang dihasilkan dapat bermanfaat. Salah satu strategi dalam perusahaan untuk mencapai target pemasaran produk adalah dengan peningkatan mutu pelayanan, hal ini yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena dengan baiknya mutu pelayanan, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan[1]. Metode *Customer Relationship Management* (CRM) dapat digunakan untuk membuat hubungan perusahaan dengan customernya sedekat mungkin. Tujuan dari konsep *Customer Relationship Management* (CRM) adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terutama untuk mempertahankan, mendapatkan, dan menambah jumlah calon *customer* baru untuk perusahaan[2].

Customer Relationship Management saat ini mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi informasi telah dikembangkan fiturnya menjadi e-CRM. *Customer Management Relationship* yang awalnya hanya sebagai pusat layanan informasi atau *help desk*, saat ini digunakan juga sebagai aplikasi pemasaran dan jembatan penghubung antara instansi perusahaan dengan para pelanggan[3].

Adapun referensi penelitian sebelumnya yang dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan agar CV. Puplas.com bisa berinteraksi dan membuat hubungan dengan pelanggan menjadi lebih mudah, interaksi yang dilakukan secara konvensional diubah menjadi media elektronik dalam bentuk sistem informasi yang berbasis E-CRM. Dengan diterapkannya E-CRM pada sistem informasi yang

dikembangkan, dapat memudahkan CV. Puplas.com maupun pelanggan untuk konsultasi dalam proyek yang sedang berjalan, serta memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mengetahui perkembangan pada proyek yang sedang dikerjakan[4].

Selanjutnya ada penelitian yang menjelaskan tentang sistem komunitas untuk menyediakan layanan bisnis dan strategi untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Kepada setiap pelanggan akan mendapat sistem poin setiap bulannya dan akan berkurang atau hilang apabila pelanggan tidak melakukan belanja setiap bulannya. Metode yang digunakan untuk mengembangkan sistem ini dengan menggunakan *Service Oriented Architecture* (SOA)[5].

Triad Computer merupakan salah satu perusahaan bisnis yang bergerak di bidang penjualan dan perbaikan perangkat komputer yang berada di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur dan berdiri sejak tahun 1985. Selama ini, Triad Computer melayani penjualan terhadap pembelian dari skala kecil hingga ke yang paling besar. Pelanggan yang pernah membeli di Triad Computer juga tidak hanya berasal dari Samarinda tetapi juga dari luar kota Samarinda.

Di Triad Computer sendiri menghadapi berbagai kendala terkait pengolahan data dan *customer handling*. Seperti belum tersedianya pengolahan data mengenai pelanggan dan barang, informasi mengenai barang yang tersedia di toko Triad Computer, serta strategi penjualan yang ditetapkan. Selama ini pelayanan yang dilakukan di toko Triad Computer adalah pelanggan yang ingin membeli barang atau ingin melakukan servis perbaikan harus datang ke toko Triad Computer secara langsung. Hal ini dirasa kurang efektif apabila pelanggan berada di luar kota dan harus menempuh jarak yang lumayan jauh.

Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem untuk pengolahan data pelanggan, penjualan, dan servis perbaikan untuk memudahkan pelayanan di Triad Computer. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu dengan membangun sistem informasi CRM berbasis web, dimana sistem yang

dikembangkan ini akan menampilkan seluruh dokumentasi administrasi dan informasi mengenai detail produk yang ditampilkan agar pelanggan yang berada di luar kota tidak harus datang langsung ke toko. Adapun *e-invoice* yang dikirim melalui email pelanggan yang sudah didaftarkan sehingga bukti pembayaran tidak mudah tercecer atau hilang. Selain itu, pelanggan dapat mengetahui status dari servis perbaikan apakah sudah selesai diperbaiki atau belum. Pelanggan juga dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan jasa atau produk barang yang telah dibeli di toko Triad Computer Samarinda. Kritik dan saran dari pelanggan ini nantinya bisa menjadi acuan dalam memperbaiki pelayanannya.

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *waterfall* sebagai sarana dalam menganalisis kebutuhan sistem yang diperlukan. Dipilihnya metode *waterfall* dalam rancang bangun sistem informasi pada penelitian ini dikarenakan tahapan-tahapan yang ada di metode *waterfall* terstruktur secara jelas dan dilakukan sesuai dengan urutan. Sehingga sistem yang nantinya akan dihasilkan berkualitas baik, dikarenakan pada pelaksanaannya tidak hanya fokus pada satu tahapan saja[6].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti akan melakukan pengembangan sistem e-CRM untuk peningkatan layanan kepada pelanggan Triad Computer Samarinda. Di dalam sistem ini diharapkan akan memudahkan karyawan Triad Computer untuk menyimpan data penjualan, stok barang, servis perbaikan, dan juga meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mendapatkan kepuasan pelanggan menggunakan e-CRM?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan hasil kepuasan pelanggan menggunakan E-CRM pada Triad Computer Samarinda.

1.4 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini, antara lain :

1. Penelitian difokuskan pada toko komputer Triad Computer mengenai peningkatan layanan terhadap pelanggan.
2. Metode pengembangan sistem yang akan digunakan di penelitian ini menggunakan metode *waterfall*.
3. Sistem ini menghasilkan informasi terkait pengolahan barang, dokumentasi administrasi, servis perbaikan di Triad Computer Samarinda.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan pada penelitian ini adalah PHP, *javascript*, dan basis data *MySQL* dengan memakai framework *CodeIgniter*.